

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ✓ Identifier les différents types et niveaux de conflits ainsi que leurs causes.
- ✓ Anticiper les situations à risque et repérer les signaux d'alerte.
- ✓ Utiliser des techniques de communication adaptées (DESC, OSBD, CNV) pour désamorcer les tensions.
- ✓ Adopter une posture assertive et constructive en situation de désaccord.
- ✓ Mettre en œuvre un processus de gestion de conflit jusqu'à une résolution gagnant-gagnant.
- ✓ Élaborer un plan d'action personnalisé pour maintenir un climat de travail serein et collaboratif.

MODULES

0 Préparation et auto-positionnement (en amont de la formation)
Questionnaire préalable pour recueillir les attentes et besoins spécifique
Capsule e-learning de 1h30 pour acquérir les notions clés avant la formation

1 Comprendre les conflits et leurs origines
Management inclusif et RSE : adopter une posture ouverte et fédératrice
Favoriser l'intelligence collective et la cohésion d'équipe. Identifier les formes de conflits (interpersonnels, structurels, organisationnels). Reconnaître les étapes d'un conflit et leurs impacts. Analyser les déclencheurs, signaux d'alerte et comportements générateurs de tensions

2 Décoder les comportements et désamorcer les tensions
Repérer les comportements conflictuels : passif, agressif, manipulateur
Comprendre les paramètres verbaux et non-verbaux dans la communication. Identifier les jeux psychologiques et savoir les désactiver
Reconnaître et canaliser les émotions dans un contexte tendu
Maîtriser les techniques DESC et OSBD (communication non violente)

3 Prévenir les conflits au quotidien
Mettre en place des règles de fonctionnement claires
Créer les conditions pour maintenir la cohésion d'équipe
Prévenir et traiter les tensions par une communication adaptée
Exprimer consignes, reproches et ressentis de façon constructive

4 Gérer et résoudre durablement les conflits
Connaître et appliquer le processus de gestion de conflit
Favoriser la confrontation positive : assertivité et écoute active
Élaborer une résolution gagnant-gagnant ou sans perdant
Restaurer une dynamique positive après un conflit
Évaluer le degré d'ancrage d'un conflit et ajuster la stratégie
Développer son écoute active à travers des exercices ciblés
Construire un plan d'action individuel adapté à son équipe

PRÉVENIR & GÉRER LES CONFLITS

Anticiper, désamorcer et transformer les tensions en opportunités

Un parcours 100 % pratique pour apprendre à identifier, anticiper et désamorcer les tensions au sein d'une équipe. Cette formation sur mesure vous aide à maintenir un climat de travail serein et collaboratif.

DURÉE DE LA FORMATION

14 heures

LIEU

Présentiel ou distanciel

TARIF

3000 euros net de TVA

GROUPE

8 personnes maximum

PUBLIC VISÉ :

Cette formation s'adresse à toute personne qui, dans son activité, doit gérer ou prévenir des tensions : managers, chefs d'équipe, chefs de projet, agents de maîtrise, responsables de service, coordinateurs, mais aussi tout professionnel amené à encadrer, animer ou fédérer un groupe, ponctuellement ou au quotidien.

PRÉREQUIS :

Cette formation ne nécessite pas de pré requis

VALEUR AJOUTÉE :

Formation axée sur la transposition en situation de travail pour plus d'efficacité.
Mise à disposition en amont d'une capsule de formation e-learning de 1h30.
Méthode expérientielle éprouvée, favorisant l'apprentissage par l'expérience et la mise en situation réelle.



Agiss Formation
04 78 85 33 51

40 rue de Bruxelles
69100 Villeurbanne

www.formation-agiss.fr

Référence : PREVGERCONFLIT2j_EL90_24

Date de mise à jour: 24 mai 2024

Domaine : développement professionnel
et communication

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES UTILISÉS

- Alternance d'apports théoriques, démonstrations, exercices pratiques et mises en situation. Les apprenants élaborent leurs projets créatifs.
- Supports de formation sous forme de Guides méthodologiques, process simples pour appliquer les notions et synthèses illustrées
- Mise à disposition d'un espace d'échange individuel avec le formateur, accessible tout au long de la formation et jusqu'à 6 mois après son achèvement, afin de favoriser le suivi des acquis, l'accompagnement personnalisé et la réponse aux besoins spécifiques des participants.

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS :

- La montée en compétences est vérifiée tout au long de la formation grâce à une alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques directement liés aux situations professionnelles des participants.
- Des mises en application concrètes permettent d'évaluer l'atteinte des objectifs de manière progressive et contextualisée.
- En fin de parcours, un certificat de réalisation sera remis à chaque participant pour attester de sa participation effective et du suivi de la formation.

MODALITÉ D'ACCÈS

Processus d'inscription :

La demande d'inscription peut se faire en ligne ou par téléphone. À la suite de cette pré-inscription, un entretien téléphonique est systématiquement proposé pour analyser vos besoins et valider la pertinence de la formation au regard de vos objectifs.

Dans un délai de 2 jours ouvrés, une proposition personnalisée vous est adressée, détaillant le parcours adapté à votre situation.

Votre inscription sera considérée comme confirmée à réception de cette proposition signée, et au plus tard 2 semaines avant le démarrage de la formation.

Accessibilité :

La formation est ouverte à tous. Si vous êtes en situation de handicap, notre référent handicap se tient à votre écoute pour anticiper et organiser les éventuels aménagements nécessaires au bon déroulement de votre parcours.

MOYENS TECHNIQUES MOBILISÉS

La formation se déroule selon le format convenu :

- En présentiel, dans vos locaux (salle de réunion adaptée mise à disposition) ou dans nos locaux à Villeurbanne,
- A distance, en visioconférence.

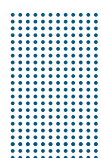
Pour les sessions à distance, il est nécessaire de disposer d'une connexion internet stable et d'un équipement informatique adapté (ordinateur, webcam, micro). AGISS fournit l'ensemble des supports pédagogiques nécessaires au bon déroulement de la formation, quel que soit le format retenu.

LES MOYENS D'ENCADREMENT

La formation est animée par un formateur expert, sélectionné pour son expérience significative et sa double compétence pédagogique et métier. Sa démarche, pragmatique et adaptée au public, vise une transposition immédiate des acquis en situation professionnelle. Tous nos intervenants répondent aux exigences du Référentiel National Qualité QUALIOP, garantissant la qualité des contenus et des méthodes d'animation.

SUIVI ET ÉVALUATION DE L'ACTION DE FORMATION

La présence des stagiaires est attestée par un émargement digital signé par demi-journées. Un suivi post-formation est réalisé pour évaluer l'appropriation et la pérennité des acquis, via un questionnaire adressé aux participants trois mois après la formation.



Agiss Formation
04 78 85 33 51

40 rue de Bruxelles
69100 Villeurbanne

www.formation-agiss.fr